

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
ASURANSI DANA PENDIDIKAN (FULNADI) TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (STUDI DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG  
MAKASSAR)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ANDRINA MONICA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2024 H / 1445 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
ASURANSI DANA PENDIDIKAN (FULNADI) TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (STUDI DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG  
MAKASSAR)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Andrina Monica**

**200105030127**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2024 H / 1445 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andrina Monica  
NIM : 200105030127  
Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 15 Mei 2002  
Program Studi : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia melakukan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
AALX166155935

Andrina Monica

NIM. 200105030127

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (fulnadi) terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT. Takaful Keluarga cabang Makassar)

Ditulis oleh : Andrina Monica

NIM : 200105030127

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 15 Mei 2002

Alamat : Jl. Patih Rumbih Gg. 8 Rt.015 Rw.004, Kel. Selat Barat, Kec. Selat, Kab. Kapuas, Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Mei 2024

Mengetahui,  
Ketua Prgram Studi Asuransi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyetujui  
Pembimbing



Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA  
NIP. 195512231982031001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Takaful Keluarga cabang Makassar ", ditulis oleh Andrina Monica NIM 200105030127, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tim Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 21 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A

1.

2. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy

2.

3. M. Qamaruddin, M.E

3.

4. Annisa Mahfuzah, M.H

4.

## ABSTRAK

**Andrina Monica.** 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar). Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas produk khususnya produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) yang disajikan oleh perusahaan. Sejauh ini penelitian terhadap hal tersebut belum pernah dilakukan terhadap takaful dana pendidikan (Fulnadi) di PT. Takaful Cabang Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan asuransi dana pendidikan, dimana variabel independen yaitu : Kualitas Pelayanan (X1), dan Kualitas Produk (X2), variabel dependen yaitu : Kepuasan Pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi dana pendidikan di tahun 2023 dengan sampel sebanyak 30 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan dari f hitung 35,345 lebih besar dari f tabel 3,37 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dari t hitung 7,270 lebih besar dari t tabel 1,703 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan dari t hitung -4,072 lebih kecil dari t tabel 1,703 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan.

## **MOTTO**

***“Jika anda tidak bisa melakukannya dengan baik, lakukanlah dengan cinta”***

**(Mother Teresa)**

***“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”***

**(Q.S Al-Baqarah : 286)**

***“Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering anda jatuh, tetapi seberapa sering anda bangkit kembali”***

**(Vince Lombardi)**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil'aalamin Puji syukur kehadiran Allah SWT Karena atas berkat dan segala nikmat yang diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat serta salam tak lupa juga dihaturkan kepada junjungan kita, nabi kita, Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah yang gelap menuju jalan yang amat terang benerang dan penuh dengan ilmu pengetahuan pada saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan terutama kepada kedua orangtua yaitu Ayahanda SAPRUDIN dan Ibunda MARLINA yang sudah membantu dalam proses penyelesaian ini, yang selalu mendoakan setiap langkah saya, selalu mensupport saya hingga dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dan kepada adik-adik saya terimakasih telah mensupport dan selalu mendoakan langkah kakak nya. Semoga kelak kalian bisa berada di pencapaian seperti kakak. Terimakasih juga kepada salah satu mahasiswa yang bernim 190104020167 yang telah membantu, mensupport, dan mengingatkan serta menemani dari awal proposal hingga skripsi ini selesai. Tak lupa saya berterimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang bernama Rahmi Hatimah, Alfina, dll yang selalu turut ikut membantu proses dari kuliah hingga saat ini.

Teruntuk dosen pembimbing sekaligus dosen penasihat akademik bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA terimakasih telah membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini terselesaikan. Serta kepada seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih atas ilmu yang telah diberikan. Dan juga terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya di kelas jurusan Asuransi Syariah angkatan 2020 UIN Antasari Banjarmasin. Terimakasih banyak semuanya telah membantu, mendoakan saya dalam penyelesaian skripsi ini, doa yang terbaik untuk kalian. Aamiin Ya Robbal'alamin.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta'	T	te
ث	Sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka ha
د	Dal	D	de
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	`	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha'	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Ya'	Y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	Ditulis	A
◌ِ	kasrah	Ditulis	I

ُ	dammah	Ditulis	U
شكر	fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	yantiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>a</i>
	كاملة	ditulis	<i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a</i>
	صلى	ditulis	<i>salla</i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>i</i>
	شديد	ditulis	<i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>u</i>
	صدر	ditulis	<i>sudur</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	Au
	و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autad</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt atas segala rahmat, limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan kita Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari semua khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Takaful Keluarga cabang Makassar)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sukarni M. Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I. dan Elida Mahriani, S.E.I., M.M., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah membekali ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang ikhlas membantu peneliti. Amin ya robbal 'alamin. Selanjutnya peneliti juga sangat menyadari bahwa banyak sekali kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, segala segala kritik dan saran yang membangun sangat peneliti diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Banjarmasin, 27 Mei 2024

Penulis

Andrina Monica

NIM. 200105030127

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	9
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	13
I. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN .....</b>	<b>16</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	16
B. Kualitas Produk.....	20
C. Kepuasan Pelanggan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29

C. Subjek dan Objek Penelitian .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	32
F. Metode Pengumpulan Data .....	35
G. Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum.....	45
B. Penyajian Data .....	48
C. Analisis Data .....	53
D. Temuan Penelitian.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN –LAMPIRAN.....</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Jumlah Pelanggan .....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	32
Tabel 3. 3 Instrumen .....	33
Tabel 4. 1 Umur Responden.....	49
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian dari Validitas .....	54
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian dari Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolonieritas .....	61
Tabel 4. 11 F tabel.....	62
Tabel 4. 12 t tabel.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial .....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar .....	48
Gambar 4. 2 Diagram Uji Normalitas .....	57
Gambar 4. 3 Diagram P-Plot.....	58
Gambar 4. 4 Diagram Scatterplot.....	59